



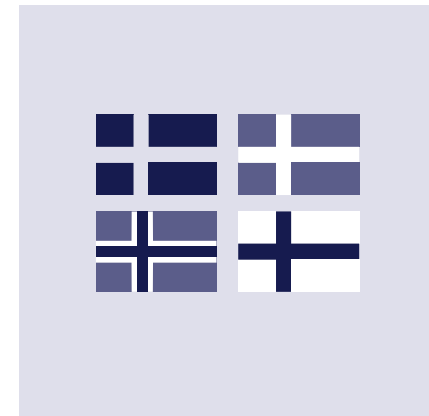
EN RAPPORT OM

DIGITALT UTANFÖRSKAP

I SVERIGE OCH NORDEN 2023



Elgiganten anser att teknik är en stor tillgång, vilket den också är för de flesta. Vår undersökning visar dock att tekniken också kan vara en börda för vissa. Vi har kommit långt, men är inte i mål med att minska det digitala utanförskapet.



INNEHÅLL

- 2 Förord, Niclas Eriksson
- 4 Så genomfördes undersökningen
- 6 Digitala klyftor
- 10 Tekniskt språk
- 12 Åldersskillnad
- 14 Generationsskillnad
- 16 Digitala hot
- 18 Digitalt utanförskap i Sverige
- 20 Internet är en mänsklig rättighet
- 22 Elgiganten Foundation
- 23 Barnens Dator
- 24 Elgigantens uppmaningar

“ATT MINSKA DE DIGITALA KLYFTORNA ÄR VIKTIGARE ÄN NÅGONSIN”

Den digitala omställningen är här för att stanna. Numera kan vi både vara sociala, uträtta ärenden och plugga eller jobba via skärm. Digitaliseringen innebär stora möjligheter för de flesta av oss, men den som inte har förutsättningarna för att ingå i den digitala gemenskapen hamnar lätt utanför.

Det finns flera skäl till att man kan hamna i ett digitalt utanförskap. Att man inte har råd med produkterna, inte har tillgång till internet eller inte har den kunskap som krävs för att ta del av digitaliseringen är några exempel. När är en lågkonjunktur sveper över landet och räntor och el-priser är höga påverkar det förstås svenskarnas ekonomi, och därmed också möjligheten att ha tillgång till teknikens värld.

Det är självklart att den digitala utvecklingen både förenklar och förbättrar livet för oss – men att den också är utmanande för vissa. En fråga som ställdes i vår senaste undersökning var “I vilken utsträckning upplever du att tillgång till och kunskap om teknik och digitala verktyg har skapat en digital klyfta i dagens samhälle?” Nära en av tre svarar att de i stor, eller mycket stor utsträckning upplever det så.



“Ska de digitala klyftorna minska behöver alla kroka arm och hjälpas åt, såväl näringsliv, civilsamhälle som beslutsfattare.

Vissa grupper har det tuffare än andra och löper större risk att hamna utanför. Jag tänker på barn och unga i ekonomiskt utsatta familjer som inte alltid har råd med den teknik som behövs för att klara sig vår digitaliserade värld.

I årets undersökning ser vi en stor ökning i andelen föräldrar som svarar att de inte skulle ha haft råd att köpa den teknik barnen behöver för skolarbetet, om barnen inte hade fått exempelvis en bra dator eller surfplatta från skolan. I år svarade hela 20 procent “Nej, vi har inte ekonomiska förutsättningar till detta”. En stor ökning jämfört med året innan då bara elva procent gav samma svar.

Den här utmaningen som många familjer står inför är något som vi på Elgiganten vill belysa och aktivt jobba emot. Därför fortsätter vi vårt samarbete med föreningen Barnens Dator, som samlar in, återställer och reparerar gamla datorer och skänker till barn i familjer som inte har råd med en egen. Vi på Elgigan-

ten vill gärna stötta i deras viktiga arbete. Det senaste året har vi donerat över 100 datorer till Barnens Dator – och fler ska det bli.

Om Sverige vill fortsätta att ligga i framkant och ta tillvara på digitaliseringens möjligheter – och hantera dess utmaningar – behöver alla invånare ha tillgång till tekniken, oavsett ålder och ekonomisk situation. Och fler måste ha den kunskap som krävs, för att hantera digitala verktyg tryggt och säkert.

Vi ska alla vara stolta över hur långt digitaliseringen har kommit i Sverige men vi måste tänka på inkludering. Ska de digitala klyftorna minska behöver alla kroka arm och hjälpas åt, såväl näringsliv, civilsamhälle som beslutsfattare.

Niclas Eriksson
VD Elgiganten Sverige

SÅ GENOMFÖRDES UNDERSÖKNINGEN

Vi på Elgiganten har stor kunskap om hur teknik kan bidra till en bättre vardag. Vi ser det som vårt samhällsansvar att dela med oss av den kunskapen, så att färre hamnar utanför på grund av ett digitalt utanförskap. Sedan 2008 har vi på Elgiganten därför genomfört vår årliga undersökning om digitalt utanförskap. Det är en nordisk undersökning som handlar om attityder, kunskap och användning kopplad till teknik och elektroniska produkter i hemmet.

Rapporten om digitalt utanförskap 2023 genomfördes av YouGov under perioden 24 mars till 25 april 2023, och innefattar 4 048 svenska, norska, danska och finska respondenter över 18 år.

Vad är digitalt utanförskap?



Digitalt utanförskap uppstår när vissa har god tillgång till teknik och digitala tjänster samt har kunskap om detta - samtidigt som många andra inte har det. Denna skillnad kan förstärka olikheter i samhället och begränsa möjligheterna för digitalt sårbara människor.

Visste du att...



Sex procent av den svenska befolkningen över 16 år inte använder internet.



Var fjärde dansk behöver hjälp med offentlig digital självbetjäning.



Var femte norrmann är digitalt sårbar.



500 000 finländare över 65 år inte har en smarttelefon.

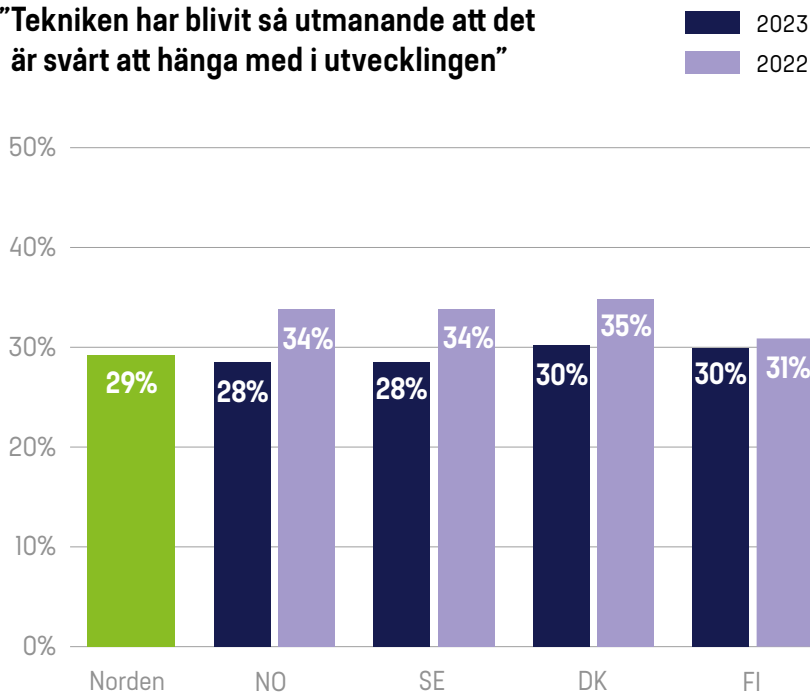
Undersökningen

1. DIGITALA KLYFTOR

Vi kan mer om teknik än någonsin tidigare och har tillgång till en uppsjö av digitala tjänster. Men det har sitt pris. En av tre anser att den digitala kapplöpningen har skapat en digital klyfta i samhället och för mer än en tredjedel har teknik blivit så kostsamt att de inte klarar att hänga med i utvecklingen. Detta kan förstärka det digitala utanförskapet över tid.



”Tekniken har blivit så utmanande att det är svårt att hänga med i utvecklingen”

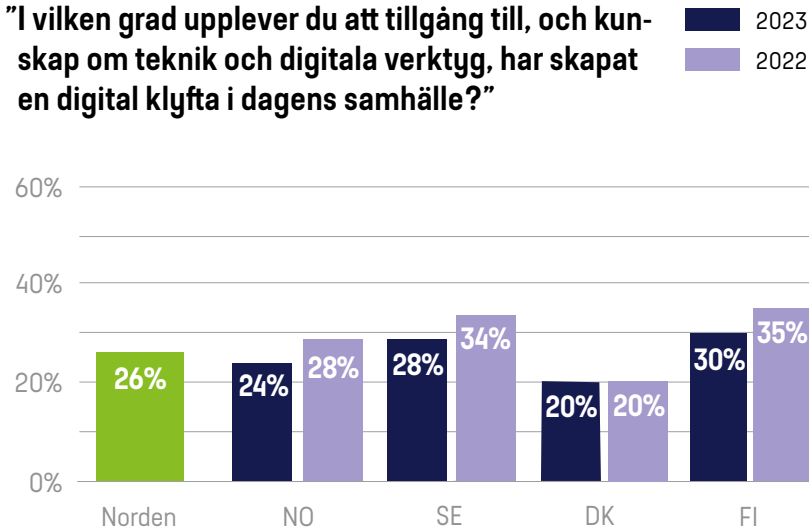


Huvudinsikter:

En **fjärdedel** i Norden kämpar med att hänga med i den tekniska utvecklingen eftersom den blivit för krävande.

15 procent har utmaningar relaterade till teknik varje vecka, medan **fyra procent** upplever problem varje gång de köper en ny produkt.

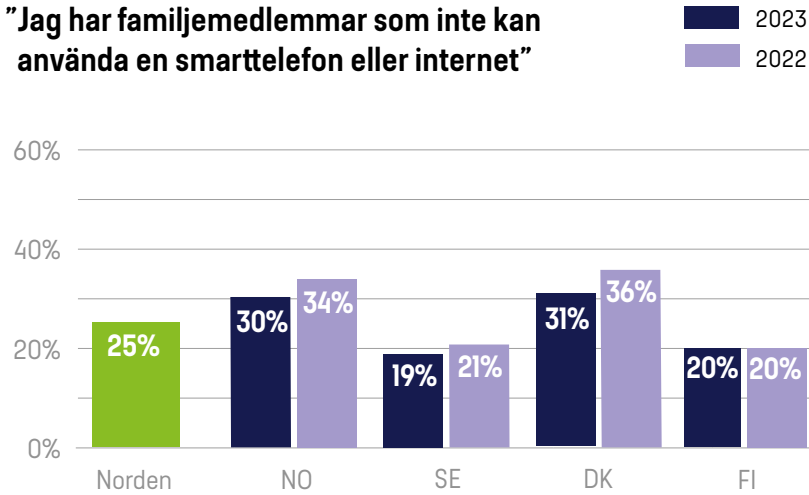
”I vilken grad upplever du att tillgång till, och kunskap om teknik och digitala verktyg, har skapat en digital klyfta i dagens samhälle?”



På nordisk nivå anser **en av fyra** att olika tillgång till teknik och brist på kunskap skapar ökad klasskillnad.

En av tre är orolig för att fler kommer att bli socialt isolerade eftersom den tekniska utvecklingen går allt snabbare.

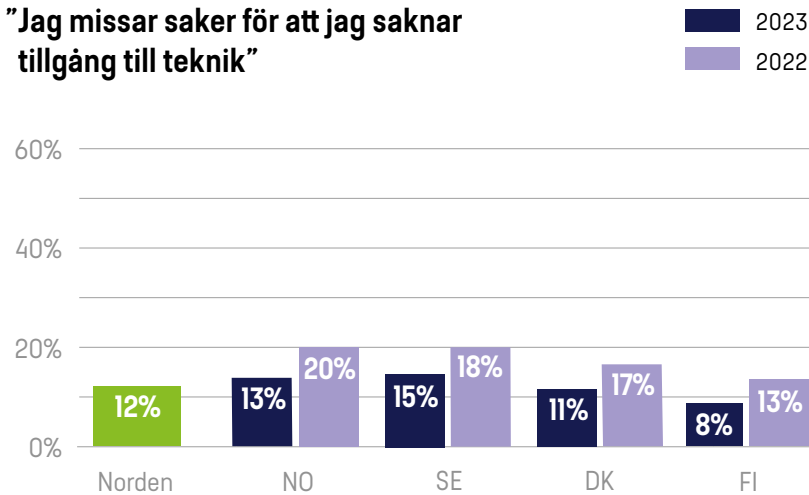
”Jag har familjemedlemmar som inte kan använda en smarttelefon eller internet”



En av fyra familjemedlemmar vet inte hur de använder smarttelefon eller internet.

13 procent uppger att de missar saker för att de inte har tillräckliga kunskaper om teknik.

”Jag missar saker för att jag saknar tillgång till teknik”

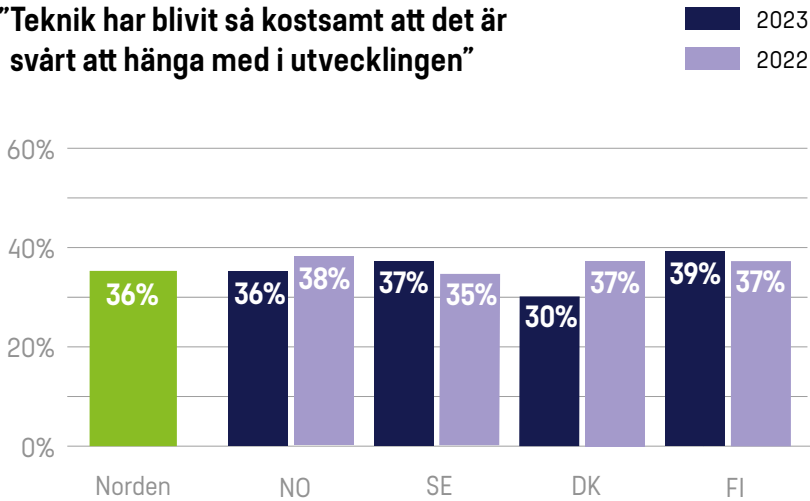


En av tio uppger att de missar saker för att de saknar tillgång till teknik.

17 procent anser att digitalisering gör dem mer ensamma, medan **12 procent** har missat digitala inbjudningar.

Undersökningen

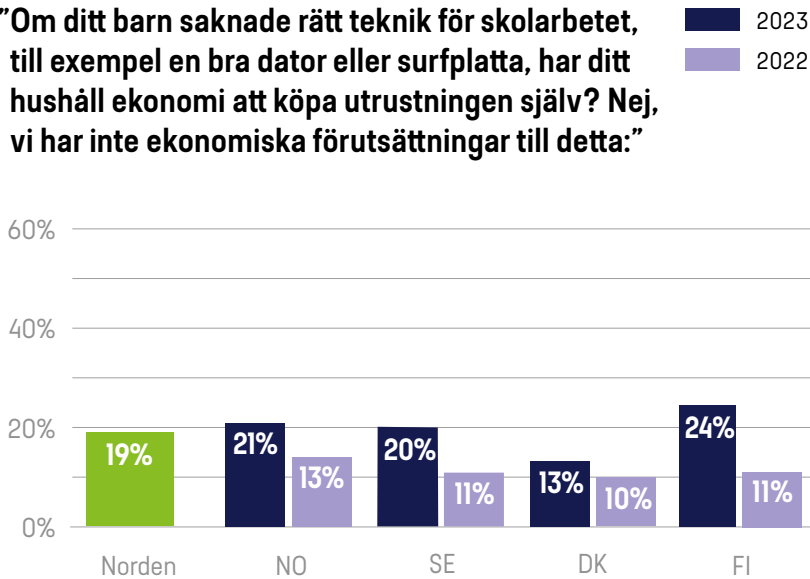
”Teknik har blivit så kostsamt att det är svårt att hänga med i utvecklingen”



För **36 procent** av respondenterna i Norden är ekonomi ett hinder för att klara av att hänga med i den tekniska utvecklingen.

Två av fem justerar deklarationen digitalt för att säkerställa att alla avdrag registreras.

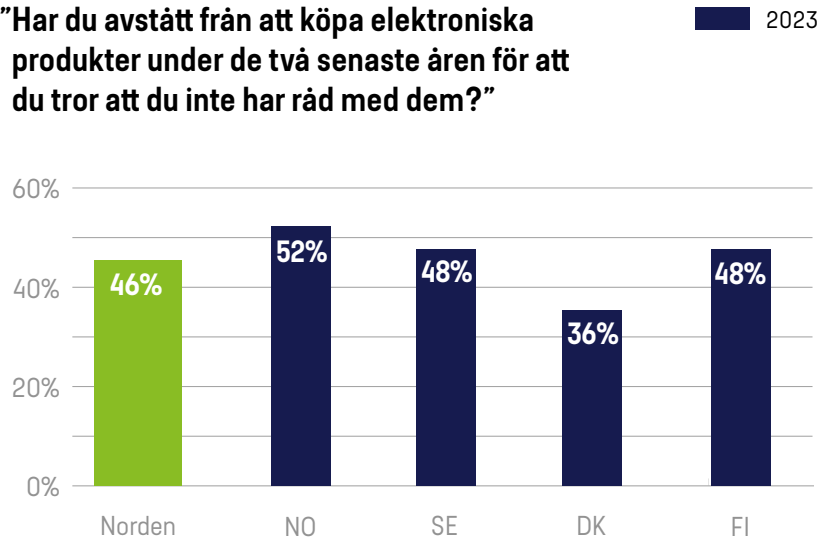
”Om ditt barn saknade rätt teknik för skolarbetet, till exempel en bra dator eller surfplatta, har ditt hushåll ekonomi att köpa utrustningen själv? Nej, vi har inte ekonomiska förutsättningar till detta:”



Betydligt fler uppger att de inte har råd att investera i ny utrustning till barnens skolarbete än året innan. **En av fem** uppger att de inte har möjlighet att köpa ny teknik av ekonomiska skäl.

En av tre svarar att familjen måste ge avkall på resor, kläder eller andra hushållsinköp om de måste investera i ny elektronisk skolutrustning till barnen.

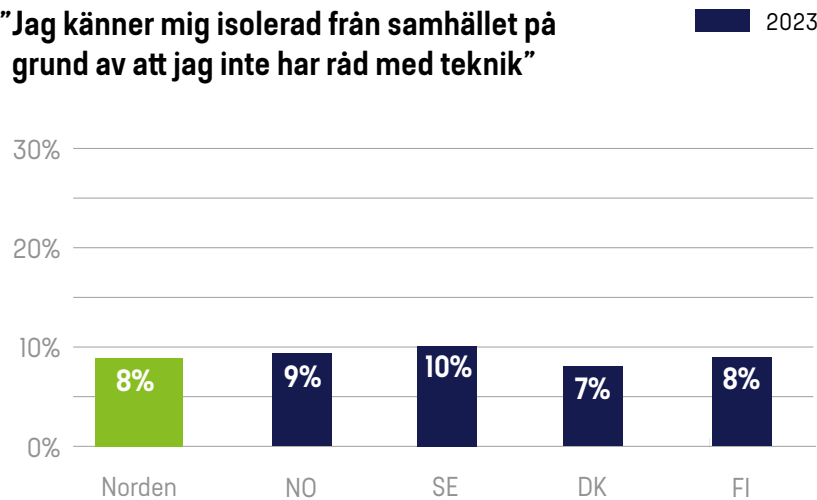
”Har du avstått från att köpa elektroniska produkter under de två senaste åren för att du tror att du inte har råd med dem?”



Nästan hälften i Norden svarar att de av ekonomiska skäl har avstått från att köpa teknik.

21 procent uppger att brist på pengar hindrar dem från att köpa elektronik.

”Jag känner mig isolerad från samhället på grund av att jag inte har råd med teknik”



Nästan en av tio uppger att de känner sig isolerade från samhället på grund av att de inte har råd med teknik.

En av fyra har nära familj som känner sig isolerade från samhället därför att de inte behärskar teknik.

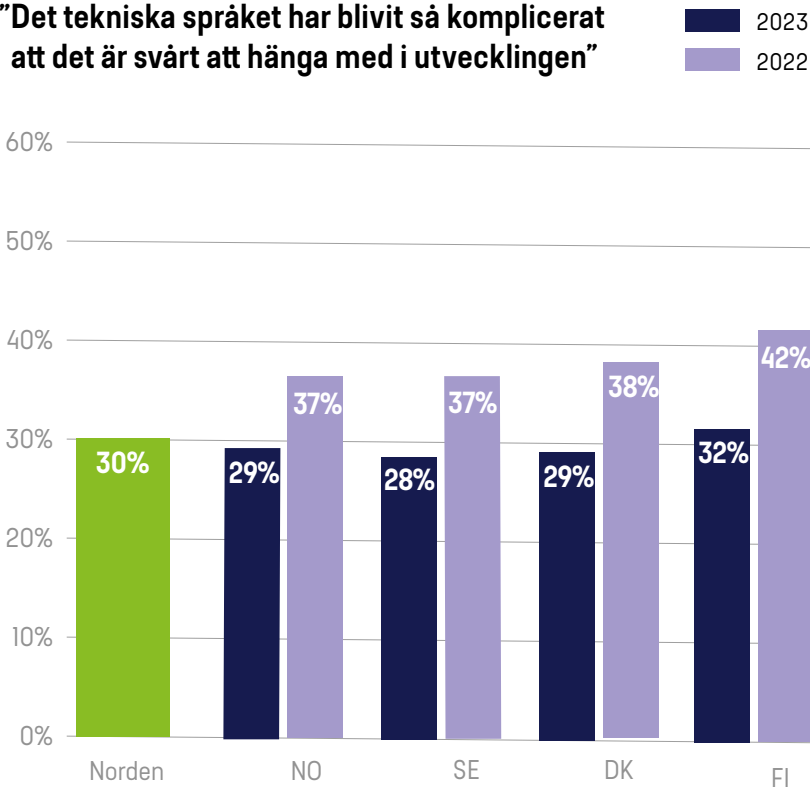
Undersökningen

2. TEKNISKT SPRÅK

Språk är gemenskap, identitet och tillhörighet. Det är nyckeln till deltagande i samhället och formas i takt med samhällsutvecklingen. Med ökad digitalisering följer en ström av nya tekniska termer, uttryck och förkortningar. Alla kan inte navigera sig i denna djungel av ord och halkar därför efter.



”Det tekniska språket har blivit så komplicerat att det är svårt att hänga med i utvecklingen”

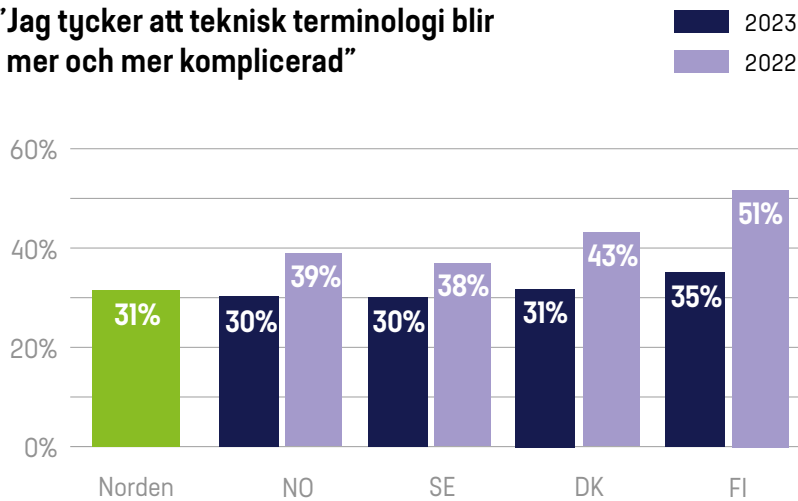


Huvudinsikter:

Nästan **en av tre** tycker att det tekniska språket är väldigt komplicerat och bidrar till att det är svårt för dem att hålla jämna steg med utvecklingen.

Bland dem över 60 år, svarar hela **42 procent** likadant.

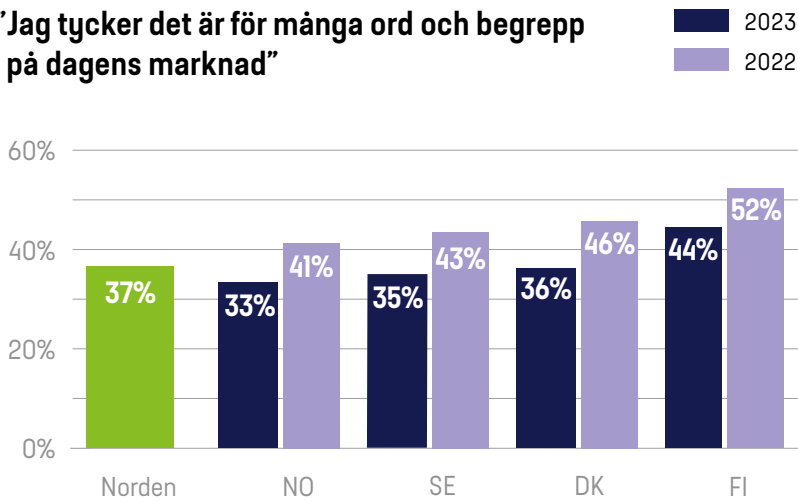
”Jag tycker att teknisk terminologi blir mer och mer komplicerad”



En av tre anser att det tekniska språket blir svårare, men fler behärskar terminologin än tidigare.

Hälften av de tillfrågade svarar att de får hjälp av familjen om de har problem med produkter eller tjänster.

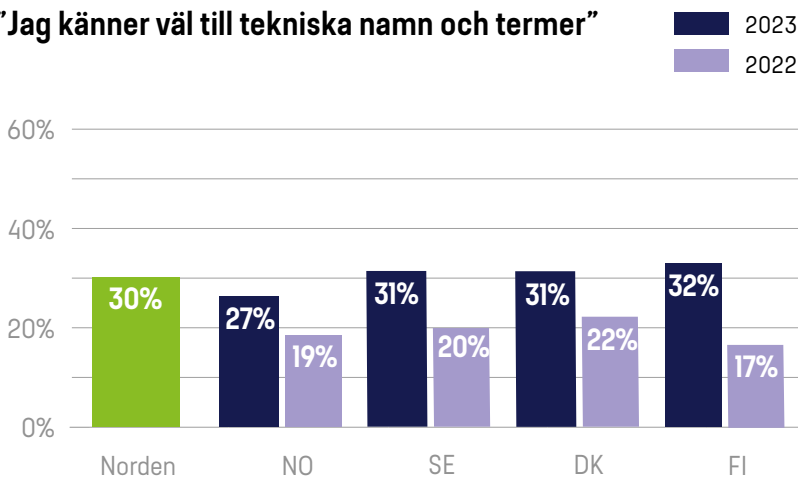
”Jag tycker det är för många ord och begrepp på dagens marknad”



Nästan **två av fem** anser att det är för många tekniska ord och uttryck att hantera.

15 procent anser att de inte alls kan tekniska ord och uttryck bra.

”Jag känner väl till tekniska namn och termer”



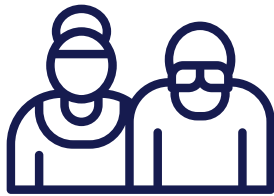
En tredjedel uppger att de känner till det tekniska språket väl.

Det är stor skillnad mellan kvinnor och män. **22 procent kvinnor** svarar att de behärskar det tekniska språket väl, medan **39 procent män** uppger samma sak.

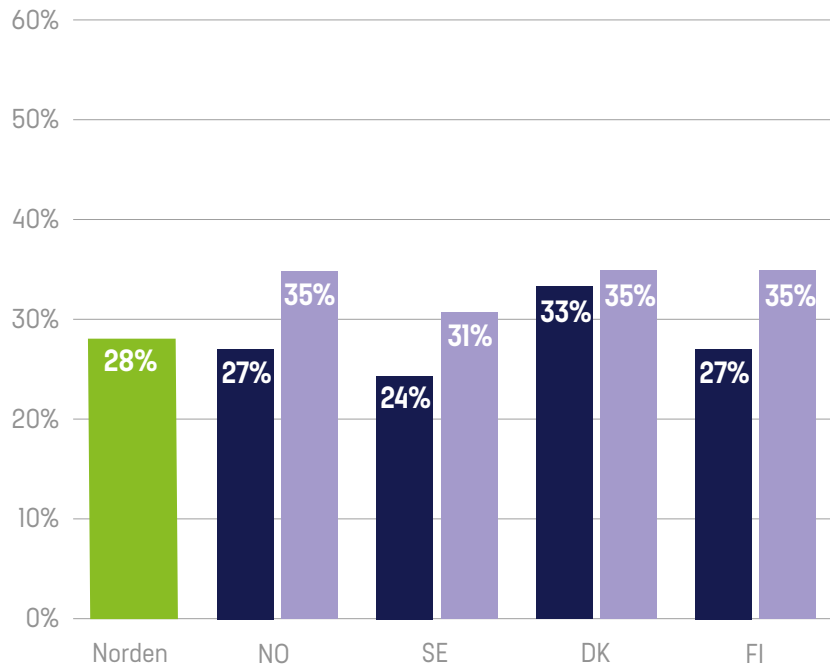
Undersökningen

3. ÅLDERSSKILLNAD

De äldre är bland dem som kämpar mest med teknik och språket som hör till. Summan av produkter, tjänster och det snabba tempot i utvecklingen blir mycket att hantera. Många är beroende av hjälp och vänder sig till familjen för att få stöd. För denna grupp är teknik viktig eftersom den bidrar till att göra vardagen enklare och tryggare för många.



”Jag är orolig för om jag kommer att klara att hänga med i den tekniska utvecklingen när jag blir äldre”

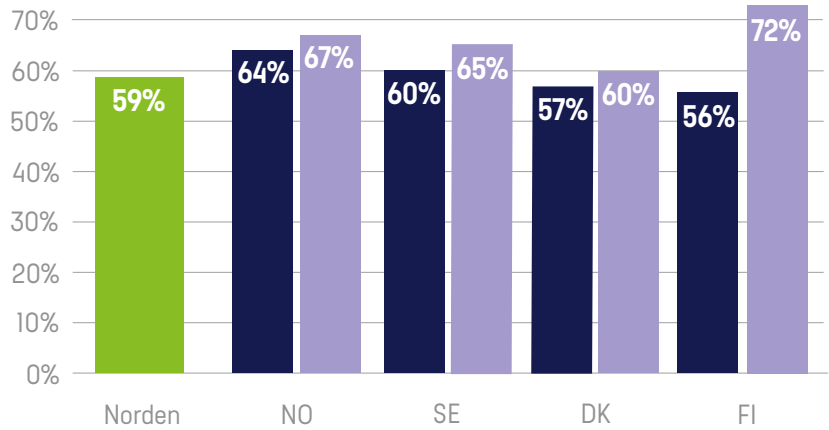


Huvudinsikter:

Nästan **en tredjedel** oroar sig för om de klarar att hålla jämna steg med framtidens tekniska utveckling.

I åldersgruppen 60+ svarar **en av tre** att de oroar sig, medan 26 procent i åldern 18-59 svarar samma sak.

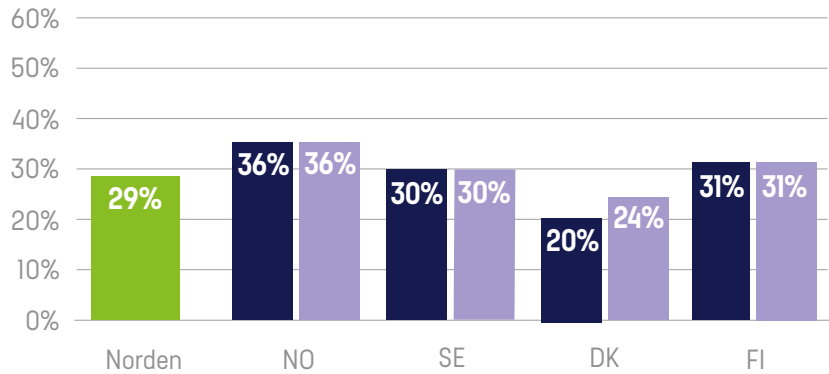
”Jag tycker det är svårare att hänga med i den tekniska utvecklingen idag än det var för fem år sedan”



Tre av fem tycker att den tekniska utvecklingen går så snabbt att det är mer utmanande att hänga med idag än för fem år sedan.

Fördelat på ålder svarar **49 procent** i åldern 18-34 år likadant, medan för dem som är 60 år eller äldre är siffran hela **69 procent**.

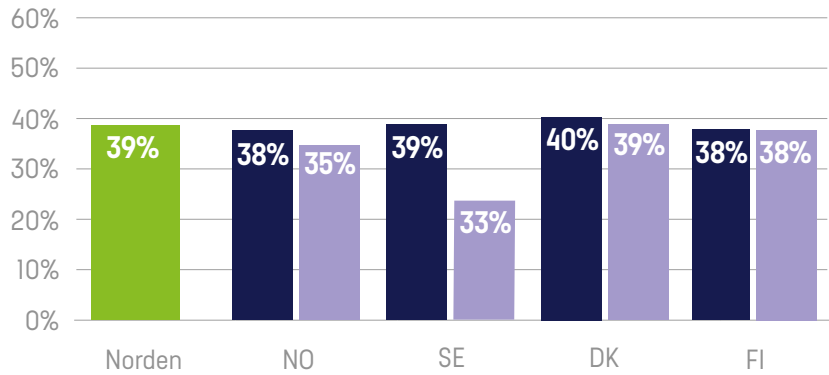
”Skulle du haft mer kontakt med familjemedlemmar över 75 år om de var mer digitala?”



En av tre säger att de skulle haft mer kontakt med äldre familjemedlemmar om de var mer digitala, till exempel på sociala medier.

43 procent av de tillfrågade över 60 år svarar att de känner till äldre som skulle haft bättre livskvalitet om de kunnat mer om teknik.

”Har du under det senaste året blivit tillfrågad av föräldrar, mor- och farföräldrar eller äldre om hjälp med digitala verktyg eller teknik, till exempel att ansluta till router eller smart-tv osv? Ja, flera gånger:”



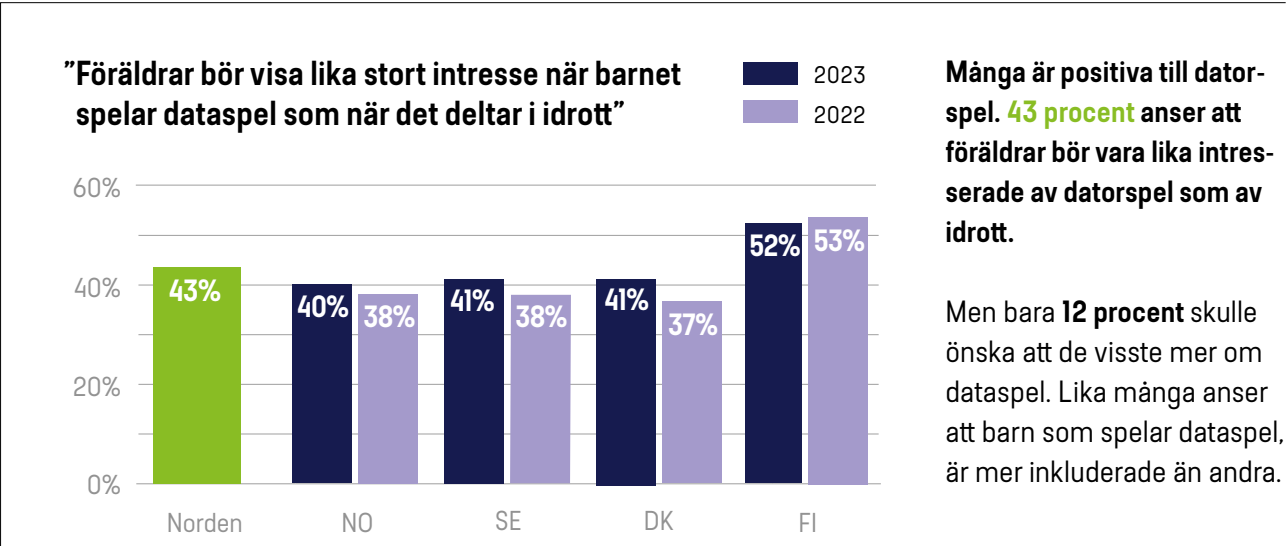
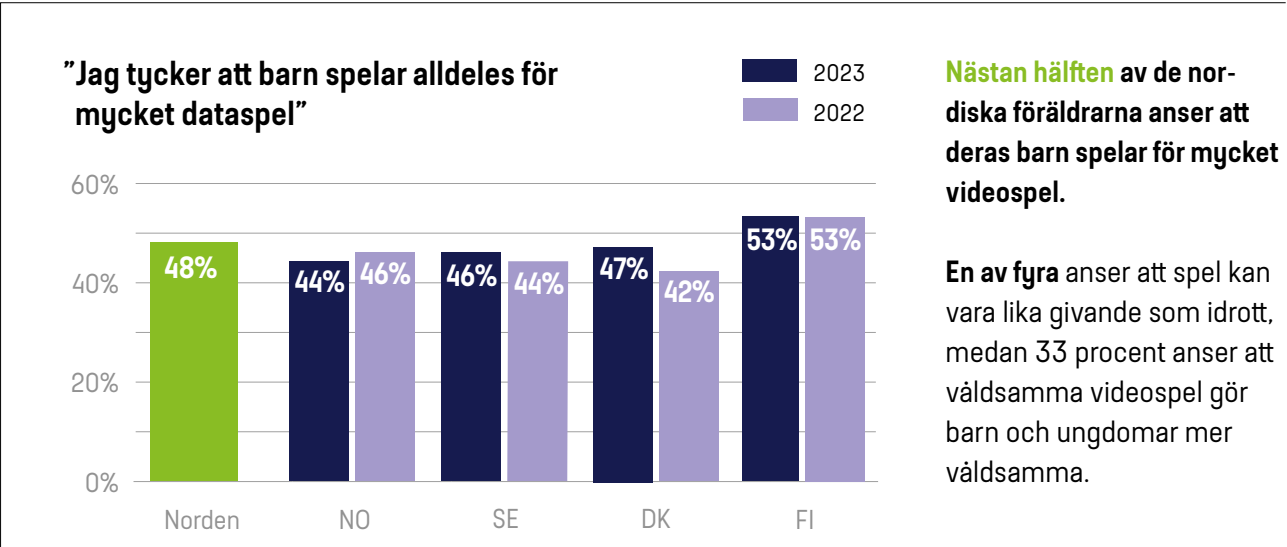
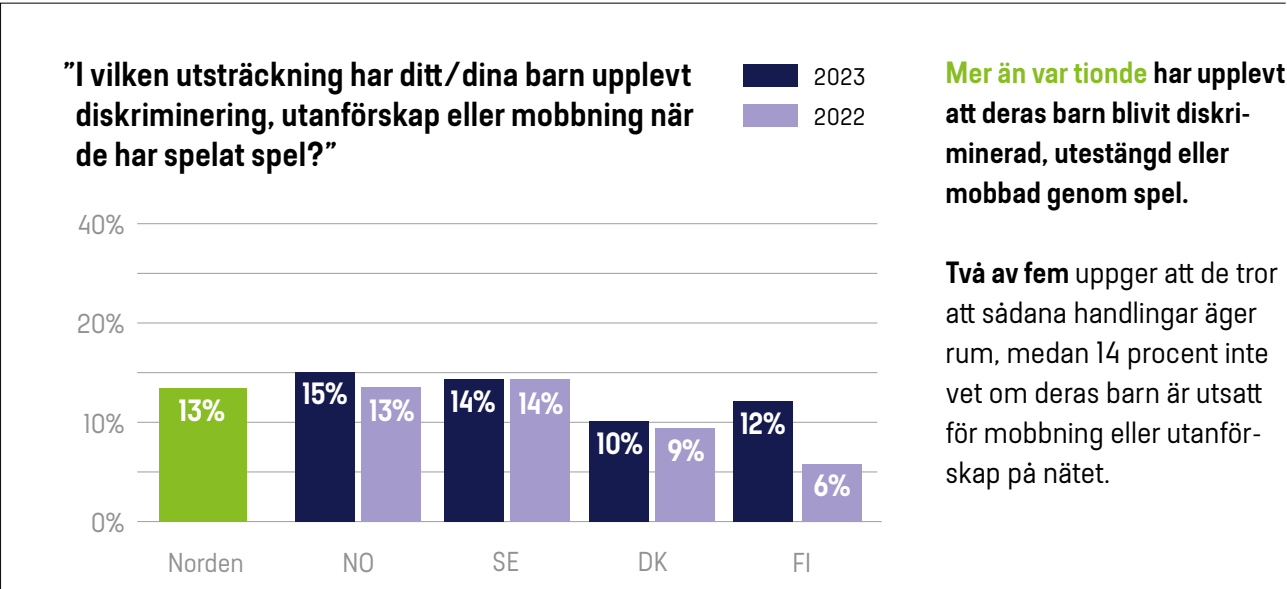
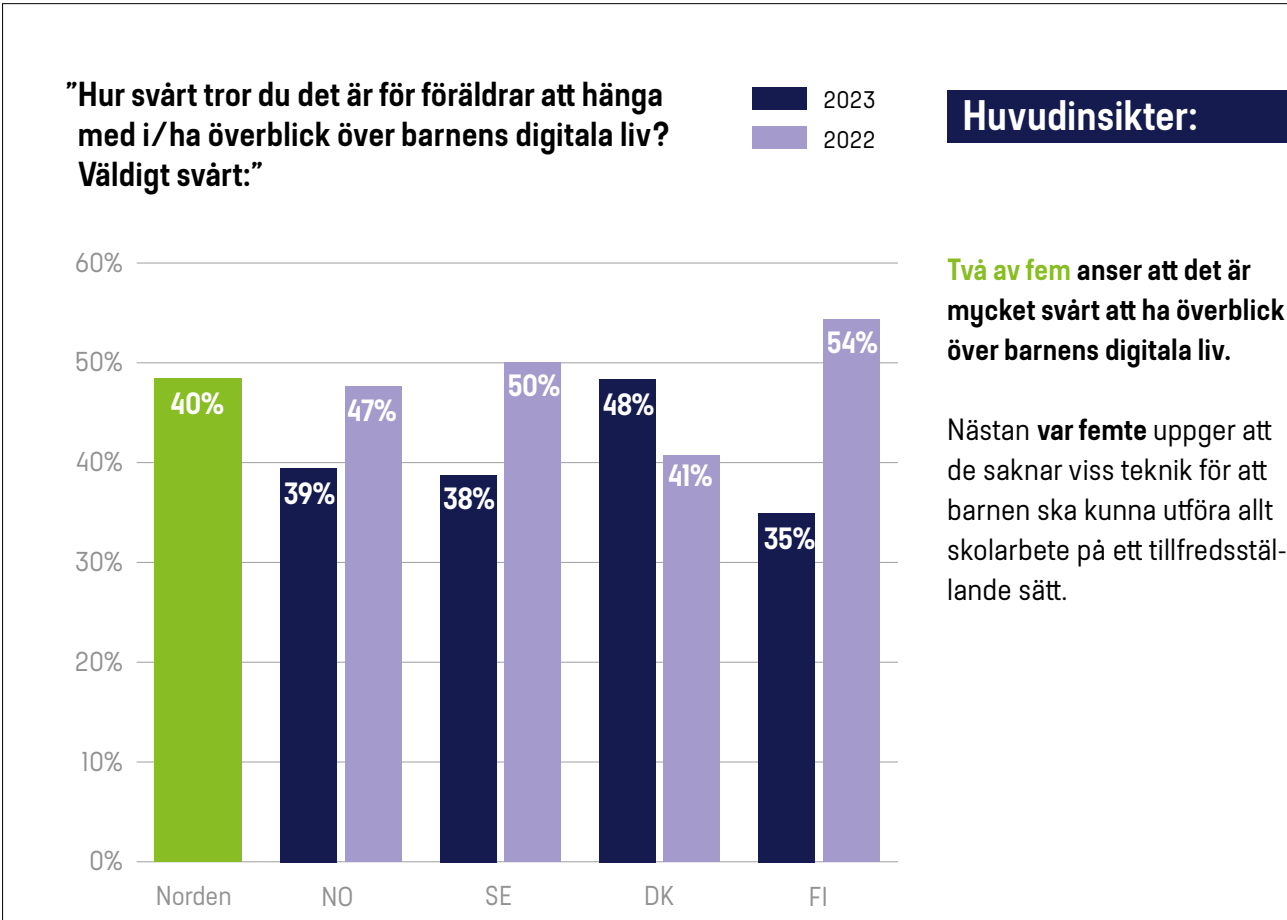
En av tio uppger att de missar saker för att de saknar tillgång till teknik.

17 procent anser att digitalisering gör dem mer ensamma, medan **12 procent** har missat digitala inbjudningar.

Undersökningen

4. GENERATIONSSKILLNAD

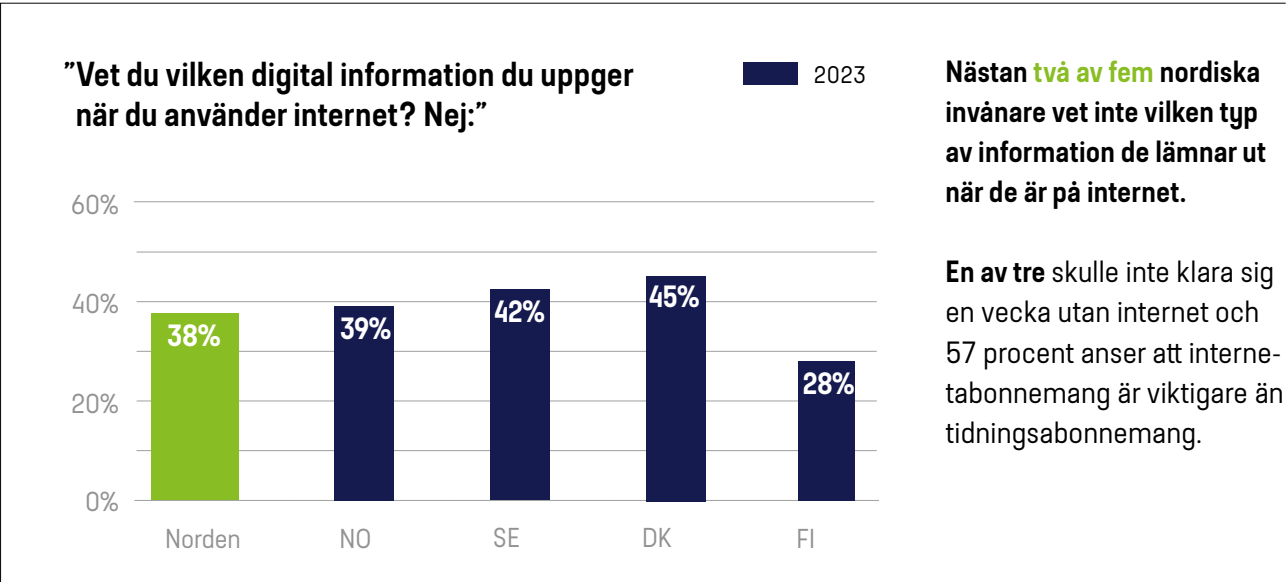
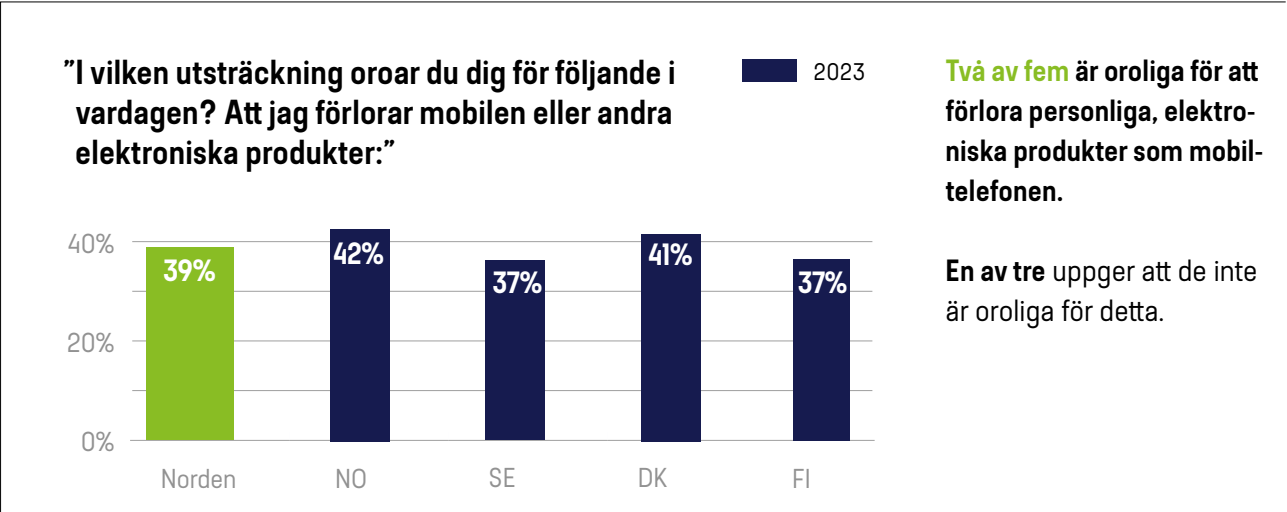
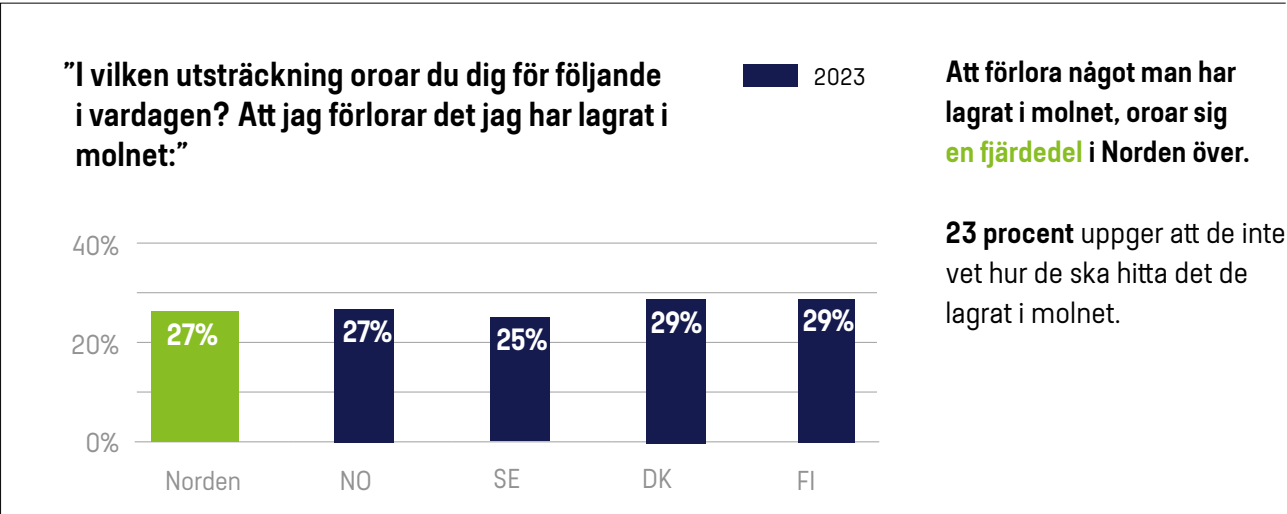
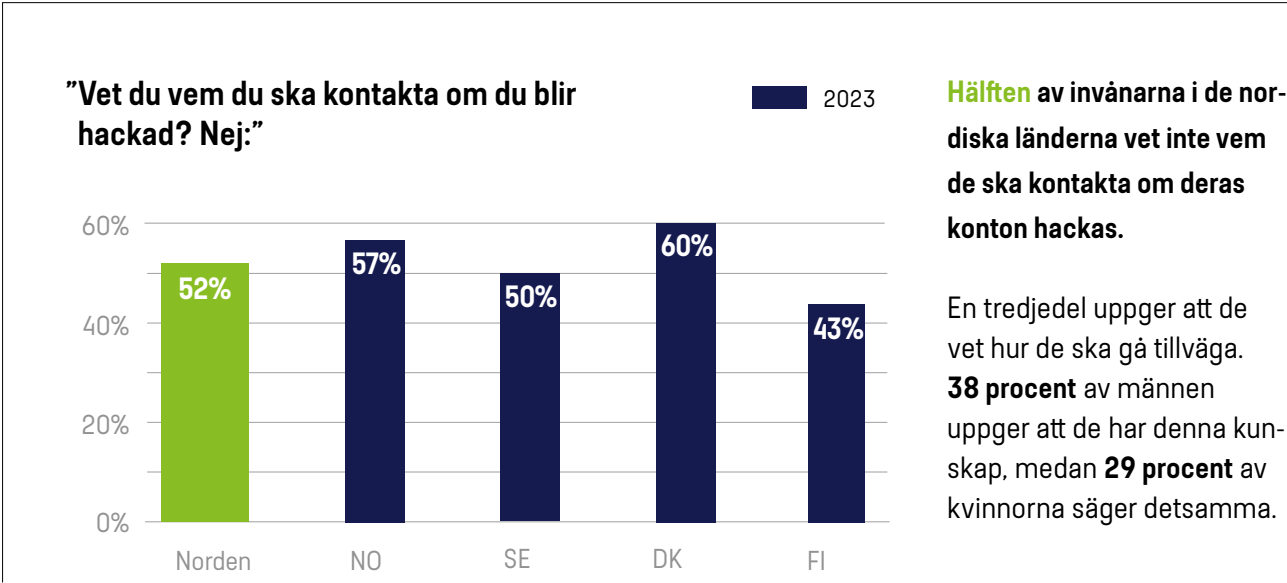
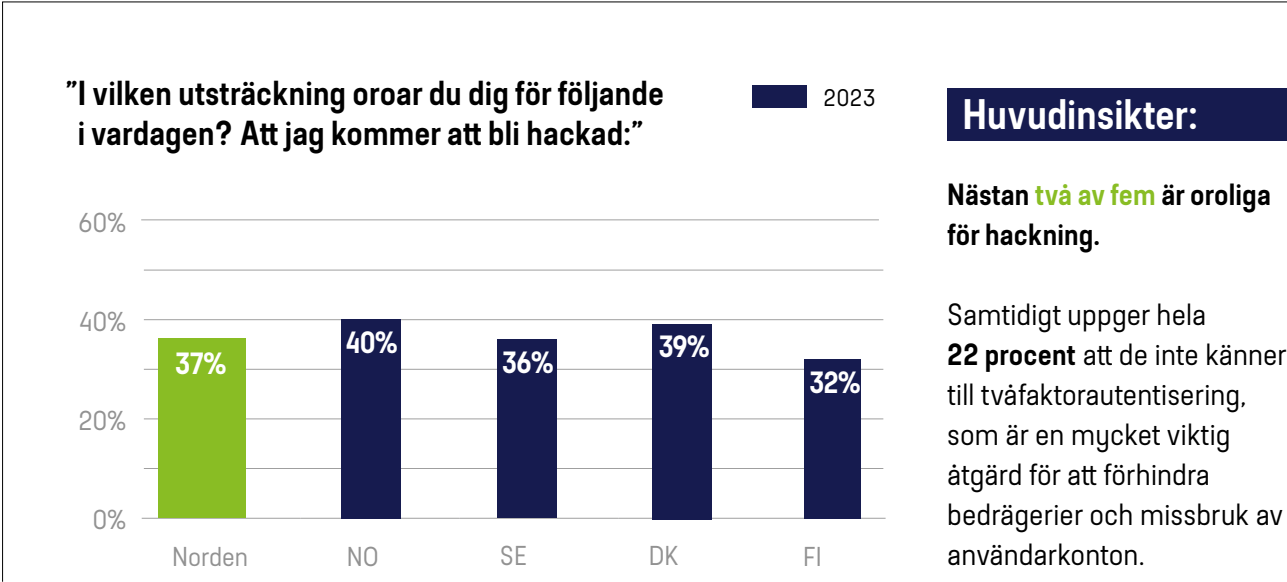
Teknik är en naturlig och integrerad del av vardagen för barn och unga. De tycker att föräldrarna är digitala dinosaurer som tjarar om för mycket skärmtid, och som inte förstår deras universum. Barn är mästerteknologer, men samtidigt mycket sårbara för mobbning, utanförskap och trakasserier på nätet.



Undersökningen

5. DIGITALA HOT

I Sverige är vi storanvändare av tjänster på internet och lämnar information om oss själva i den digitala sfären. Alla vet inte vad de delar. Hackning är ett hot mot både individer och institutioner. Även om det kan drabba alla kan de mest digitalt utsatta vara extra sårbara för angrepp.



DIGITALT UTANFÖRSKAP I SVERIGE

Sverige har satt upp ett mycket ambitiöst mål med digitaliseringsstrategin. Vi måste bli världsledande när det gäller att fullt ut utnyttja digitaliseringsmöjligheterna. Rapporten om digitalt utanförskap 2023 visar att vi är på rätt väg. Vi på Elgiganten arbetar för att alla ska få glädje och nytta av teknik genom att sätta digitalt utanförskap på agendan.

Vår undersökning visar bland annat att många är oroliga för hur digitaliseringen påverkar den enskilda individen och samhället. Nästan en tredjedel anser att det har uppstått en digital klyfta, därför att

befolkningen inte har samma tillgång till och kunskap om teknik. Av de nordiska invånarna är det flest svenskar som svarar att de går miste om saker för att de saknar tillgång till teknik. Dessutom känner sig var tionde svensk isolerad från samhället därför att de inte har råd med teknik.

Elgiganten anser att teknik är en stor tillgång, vilket den också är för de flesta. Våra siffror visar dock att tekniken också kan vara en börda för vissa. Vi har kommit långt, men är inte i mål med att minska det digitala utanförskapet.



På ett år har andelen som använder mobilt Bank-id dagligen ökat från 47 till 71 procent.

Källa: Svenskarna och internet



Andelen barn i åldern 12 till 19 år som utsattes för näthat fördubblades från nio procent 2021 till 17 procent 2022.

Källa: Svenskarna och internet

34%

34 procent av de tillfrågade i rapporten om digitalt utanförskap säger att de inte skulle klara sig en vecka utan internet.



Intervju med Jannike Tillå, Internetstiftelsen

“INTERNET ÄR EN MÄNSKLIG RÄTTIGHET”

Digitala klyftor gör att många, både unga och gamla, känner sig utanför. Vissa upplever sig till och med som isolerade. Jannike Tillå på Internetstiftelsen tycker att digitalt utanförskap måste bekämpas – det kan annars bli ett demokratiproblem.

Vad innebär ett digitalt utanförskap? Och hur påverkar det individ och samhälle när inte alla känner sig som en del av den digitala gemenskapen och kan ta del av de möjligheter som finns? Vad betyder det när kunskap och tillgång till teknik och produkter skapar digitala klyftor mellan olika grupper?

Så mycket som en av tio svenskar använder

internet sällan eller inte alls, och det har sett likadant ut de senaste åren, enligt Internetstiftelsens rapport. Det betyder att tio procent av svenskarna, runt en miljon, lever utan daglig tillgång till internet. Och lika många upplever sig som isolerade för att de inte har tillgång till den teknik som krävs för vara inkluderad i samhället idag, enligt YouGov/Elgigantens nya undersökning.

– **Är man inte digital**, i ett digitalt samhälle, hamnar man utanför. Kunskap och tillgång till teknik är förutsättningen för att ha full tillgång till samhällets digitala möjligheter. Saknar man något av det har man sämre förutsättningar, och det skapas en digital klyfta. Det konstaterar **Jannike Tillå**, kommunikationschef och varumärkeschef på Internetstiftelsen.

Internetstiftelsen är en stiftelse som verkar för ett internet som bidrar positivt till människan och samhället, och vill främja forskning, utbildning och

”

Digitalt utanförskap måste bekämpas – det kan annars bli ett demokratiproblem.

undervisning med inriktning på internet. Internetstiftelsen har som vision att alla i Sverige ska vilja, våga och kunna använda internet. Jannike Tillå har arbetat med digital utveckling i över femton år och kan konstatera att antalet svenskar som är ”aldrig” eller ”sällananvändare” av internet inte har blivit färre de senaste åren. Det är alltså en grupp som fortsätter att vara utanför.

Hon vill också lyfta fram en annan grupp som hamnar utanför den digitala gemenskapen, de personer som inte har kunskap nog för att använda internet tryggt och säkert. Att grupper hamnar utanför på det här sättet blir en utmaning, inte bara för individen utanför samhället i stort.

– När vi lämnar en grupp bakom oss, när du av olika skäl blir utestängd från internet, då har du inte samma möjligheter att ta del av information, nyheter och annan samhällsservice. Då är det demokratiproblem, menar hon.



Jannike Tillå
Foto: Kristina
Alexanderson

Det krävs insatser från många håll för att minska det digitala utanförskapet. Jannike Tillå menar att det måste vara en samverkan mellan olika sektorer, som politik, näringsliv och civilsamhälle. Ingen kan göra allt men alla måste dra sitt strå till stacken för att skapa digital inkludering för alla svenskar.

Jannike Tillå tror att mycket kan hända på kort tid, att teknikutvecklingen kommer fortsätta att gå snabbt. Hennes förhoppning och tro är att närapå alla i Sverige använder internet dagligen inom några år.

– Jag hoppas att alla i Sverige kommer ha tillgång till internet, på någon enhet åtminstone. Det är en grundbult. Internet är en mänsklig rättighet. Och därför anser jag också att samhället måste säkerställa att alla har råd och möjlighet att ta del av den rättigheten.



ELGIGANTEN FOUNDATION FÖR ATT MINSKA DET DIGITALA UTANFÖRSKAPET



Stiftelsen **Elgiganten Foundation** bildades 2016 med syfte att minska det digitala utanförskapet. Genom att bistå med produkter, vägledning och ekonomiskt stöd i olika satsningar arbetar Elgiganten Foundation för att fler ska kunna känna sig inkluderade. Det handlar lika mycket om att möjliggöra tillgången till samhällsviktiga digitala tjänster som livskvalitet och minskad ensamhet – och tillgång till en värld av underhållning.

REPARERAR DATORER FÖR BARNEN OCH MILJÖN

Barnens Dator är en ideell organisation som jobbar mot digitalt utanförskap bland barn. De samlar in och restaurerar gamla datorer och delar ut till barn i familjer som inte har ekonomiska möjligheter att skaffa en dator med egna medel. Eftersom Barnens Dator förlänger livet på datorer gör de både en viktig insats för miljön och minskar den klyfta som uppstår när alla barn inte har tillgång till datorer.

På Svenska hjälta-galan i december 2022 utsågs Barnens Dator till Årets håll-

barhetshjältar för sitt arbete.

– Det är helt underbart att kunna bidra till att fler barn inkluderas i samhället och få vara med och hjälpa dem i deras lärande och utveckling, säger Mathias Ekemuhr på Barnens Dator.

Barn och ungdomar umgås i hög utsträckning online och för de som saknar tillgång till teknik och uppkoppling blir resultatet att de inte hänger med och hamnar utanför. Det digitala utanförskapet kan därför i högsta grad även vara en realitet för yngre personer.

Barnens Dator tar genom samarbetet regelbundet emot datorer från Elgiganten. Datorerna kan ha någon skavank efter att kommit i retur, ha en transport-skada eller liknande men är helt funktionella.

– Det Barnens Dator gör går helt i linje med Elgiganten Foundations vision. De gör ett fantastiskt jobb och vi ser fram emot att fortsätta stötta dem i sitt viktiga arbete i att hjälpa barn och unga, säger Niclas Eriksson, vd på Elgiganten.



På Svenska hjälta-galan 2022 utsågs Barnens Dator till Årets hållbarhetshjältar.



ELGIGANTENS UPPMANINGAR

I den här rapporten har vi granskat hur bristande tillgång till, och kunskap om, teknik och digitala verktyg kan leda till digitala klyftor och utanförskap. Vi kan konstatera att många har svårt att hänga med i den allt snabbare tekniska och digitala utvecklingen idag.

Elgiganten vill vara med och bidra till en ökad inkludering genom en rad olika initiativ. Vi vill också uppmåna fler aktörer att vara med i det viktiga arbetet med att minska det digitala utanförskapet.

1

FLER SKA AGERA

Runt en miljon svenskar lever helt eller delvis utanför det digitala samhället. Politiken har ett ansvar att sätta det digitala utanförskapet på den politiska dagordningen. Som marknadsledare inom hemelektronik och vitvaror vill Elgiganten fortsätta att bidra till att lyfta problematiken.

ELGIGANTEN VILL:

- Att beslutsfattare och politiker sätter tydliga mål om att minska det digitala utanförskapet
- Att det i samhället genomförs ett kunskapslyft kring digitalisering genom satsningar i exempelvis skola och på bibliotek
- Engagera näringslivets olika delar för att minska det digitala utanförskapet genom att ta initiativ till ett näringslivsnätverk

2

SPRID KUNSKAP

Kunskap kring ny teknik och digitala verktyg och lösningar måste spridas till fler. Därför behöver både det offentliga Sverige och vi i näringslivet engagera oss i utbildning och kunskapsdelning om teknikens möjligheter.

ELGIGANTEN VILL:

- Att vi själva satsar på att ta en ännu mer rådgivande roll bland annat genom guider, artiklar och vägledande videos online
- Erbjud utbildning i Elgigantens varuhus där de som behöver lära sig mer om den nya tekniken kan få hjälp
- Att vi ser över det språk som vi själva använder när vi beskriver våra varor och tjänster

3

TEKNIK SKA TILLGÄNGLIGGÖRAS

För ökad inkludering i samhället behöver teknik tillgängliggöras till fler, oavsett ålder, bakgrund och ekonomiska förutsättningar. Utan tillgång till teknik hemma kan det exempelvis vara svårt att klara skolarbetet. Att stötta organisationer som arbetar för digital inkludering är ett sätt att bidra till minskat digitalt utanförskap bland unga.

ELGIGANTEN VILL:

- Fortsätta att stötta Barnens Dator, genom att skänka dem bland annat datorer
- Fortsätta att stötta Lärhjälpen genom att ge stiftelsen stöd både i form av ekonomiska resurser och produkter, så att fler kan nå gymnasiebehörighet oavsett bakgrund

VAD ÄR DIGITALT UTANFÖRSKAP?

Digitalt utanförskap uppstår när vissa har god tillgång till teknik och digitala tjänster samt har kunskap om detta – samtidigt som många andra inte har det. Denna skillnad kan förstärka olikheter i samhället och begränsa möjligheterna för digitalt sårbara människor. Det här vill vi på Elgiganten ändra på.

